

<div>Treballem en equips multidisciplinaris</div> <div>Equips que puguin dissenyar, construir i fer operatiu el servei, liderat per un responsable de servei sènior.</div> <div>Un equip multidisciplinari ajuda a:</div> <ul style="list-style-type: none"> Construir el servei de manera autosuficient, sense dependències externes Seguir millorant-lo lo segons les necessitats de l'usuari Prendre decisions ràpidament 	<div>Comencem amb les necessitats dels usuaris</div> <div>Desenvolupar més coneixement sobre qui són els usuaris de servei i el que això significa per al disseny del servei.</div> <div>Això és bàsic per construir un servei que:</div> <ul style="list-style-type: none"> Ajudi els usuaris a fer fàcilment el que necessiten fer Es basi en les necessitats reals dels usuaris, no en suposicions 	<div>Fem servir mètodes àgils, construïm de manera iterativa</div> <div>Construir el servei fent servir mètodes àgils, iteratius i centrats en l'usuari final.</div> <div>Aquests mètodes ajuden a construir serveis que:</div> <ul style="list-style-type: none"> Satisfan les necessitats dels usuaris Són fàcils i còmodes d'utilitzar Es poden adaptar fàcilment a canvis tecnològics o de govern Es milloren de forma contínua 	<div>Reduïm la càrrega sobre els ciutadans</div> <div>Fer servir informació ja existent a l'administració:</div> <ul style="list-style-type: none"> Interactuar amb altres administracions públiques per no haver de demanar als ciutadans que tornin a aportar els mateixos documents Eliminar documentació innecessària Assegurar-se que hi ha consentiment per a l'ús de documents personals
<div>Fem servir codi obert i estàndards oberts</div> <div>Fer servir codi obert sempre que sigui possible</div> <div>Fer servir estàndards oberts sempre que sigui possible</div> <div>Fer que tots els nous codis siguin oberts i reutilitzables, publicant-los amb les llicències adients</div>	<div>Entenem la seguretat, la privacitat i els aspectes ètics</div> <div>Avaluar quines dades i informació de l'usuari subministrarà o emmagatzemarà el servei, i abordar:</div> <ul style="list-style-type: none"> Nivell de seguretat Responsabilitats legals Aspectes de privacitat i riscos <div>Els usuaris no utilitzaran el servei si no es garanteix:</div> <ul style="list-style-type: none"> Que és confidencial Que poden accedir a la seva informació quan la necessitin 	<div>Dissenyem un pla per si estem fora de servei</div> <div>Els usuaris esperaran que el servei estigui disponible 24 hores al dia, 365 dies a l'any.</div> <div>Cal tenir un pla per si els serveis es queden temporalment fora de línia. Cal entendre com afectarà els usuaris i com es pot restaurar el servei.</div>	<div>Tenim cura del disseny visual i l'accessibilitat</div> <div>Construir un servei coherent amb l'experiència d'usuari a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb les directrius de disseny visual i accessibilitat.</div> <div>Els usuaris confien en els serveis de l'Ajuntament perquè en reconeixen l'estil</div> <div>Estalviar temps reutilitzant els mateixos patrons i centrar-se en les parts singulars del servei</div> <div>Fer servir patrons i estils que es basin en estudis sobre els usuaris finals</div>
<div>  <div>Ajuntament de Barcelona</div> </div> <div>Els nostres estàndards de serveis digitals</div>		<div>Tenim un pla per a les persones que necessiten ajuda digital</div> <div>Ajudar els usuaris a desenvolupar les seves competències digitals</div> <div>Donar suport digital a aquells que no poden utilitzar els serveis digitals per sí mateixos</div> <div>Si es dóna un servei essencial, assegurar-se que s'adapta als ciutadans que no tenen dispositius digitals</div>	<div>Avaluem de manera contínua l'experiència de l'usuari</div> <div>Posar en marxa un pla per avaluar i testejar l'experiència de l'usuari, per tal de millorar el servei a partir del seu <i>feedback</i>.</div> <div>Comprovar que el servei ajuda els usuaris a fer les tasques que han de fer</div> <div>Seguir millorant el servei segons les seves necessitats</div>
		<div>Avaluem les eines, els sistemes i els serveis</div> <div>Avaluar les eines i els sistemes que es fan servir i assegurar-se que:</div> <div>Es segueix el Codi dels Principis Tecnològics i s'entenen els riscos tècnics associats</div> <div>Les eines, els sistemes i els serveis es poden adquirir de forma sostenible alhora que es garanteix la independència de proveïdors</div> <div>Els serveis segueixen principis d'utilització ètica de les dades</div>	<div>Reutilitzem el que ja existeix</div> <div>Sempre que sigui possible, els serveis han d'intentar reutilitzar la infraestructura existent i les funcions compartides per tal de:</div> <div>Crear una experiència de servei coherent</div> <div>Estalviar temps i recursos en la construcció de funcionalitats ja existents</div>
<div>Posem en marxa un pla de manteniment i suport</div> <div>Tenir un pla per minimitzar la interrupció del servei en cas d'incidència.</div> <div>Identificar els components bàsics del servei que han d'estar monitoritzats.</div> <div>Utilitzar les mesures clau per a la millora contínua del servei.</div>	<div>Mesurem & informem sobre el rendiment del servei</div> <div>Recollir i presentar els valors dels indicadors en un format coherent, estructurat, entenedor i accessible per al públic.</div> <div>Utilitzar indicadors de funcionament i rendiment per millorar continuament el servei:</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Aprenent quins són els seus punts forts i febles Fent servir les dades com a base de les millores a assolir </div>	<div>Tenim un pla per fer tot en digital</div> <div>Els serveis digitals han de permetre que els ciutadans pugin, signin i comprovin els seus documents.</div> <div>Si els ciutadans no poden aportar la documentació digitalment, l'Ajuntament ha de posar a la seva disposició un servei alternatiu que digitalitzi la documentació per ells.</div>	<div>Gestionem el canvi</div> <div>Facilitar la transició entre l'actual servei no digital i el nou servei digital.</div> <div>Quan es substitueixi un servei digital, tenir un pla de transició per passar del servei antic al nou.</div> <div>Migrar les dades i els documents existents als nous formats de servei digital.</div> <div>Evitar qualsevol interrupció quan els ciutadans accedeixen al servei i assegurar que existeix un pla per promoure l'ús del nou servei.</div>